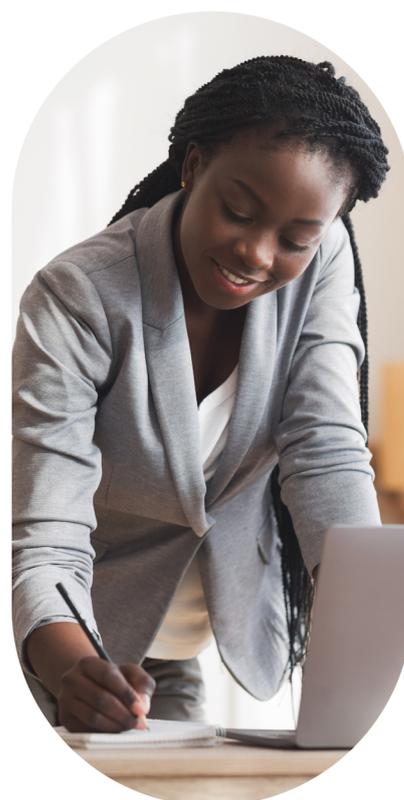


PROGRAMME DE FORMATION



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU
TRAVAIL
SECRÉTAIRE ASSISTANT



Sommaire

01

Public visé, condition d'accès

02

Prérequis & Conditions d'admission

03

Objectifs opérationnels de la formation

04

Débouché et suite de parcours

05

Durée de la formation, modalités
d'organisation et tarif

06

Contenu de la formation

07

Programme détaillé de la formation

08

Moyens et méthodes pédagogiques
mis en œuvre

09

Références de la spécialité

Public visé, condition d'accès

Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi. La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi, salariés dans le cadre du Compte Personnel de Formation ou du plan de formation de leur entreprise. Cette formation peut être suivie par les personnes en situation de handicap dans les conditions suivantes :

Pour les personnes malvoyantes, le support de cours en très gros caractères, en format papier et en format numérique, peut leur être mis à disposition avant le démarrage du cours.

Pour les personnes à mobilité réduite, nos locaux à Pointe à Pitre Chemin Neuf sont accessibles (rampe d'accès, toilettes aménagées). Par ailleurs, la visioconférence permet aussi de suivre les cours en direct depuis le domicile ou le bureau. Ce procédé permet d'éviter des déplacements quotidiens souvent éprouvants.



Pour les personnes sourdes ou malentendantes, en plus des supports de cours écrits qui sont remis avant le cours, il est possible sous certaines conditions de faire appel à un service de sous-titrage en direct via le service ACCEO / TADEO.

<https://www.acce-o.fr/comment-ca-marche.htm>

Sur le plan du financement de la formation, Karuconnect collabore avec CAP EMPLOI et l'AGEFIPH, permettant ainsi à des personnes en situation de handicap d'accéder à la formation.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre cet accompagnement.

N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

Notre référente handicap : Jade PÉRIAC 0690 67 34 16

02

Prérequis & Conditions d'admission

- Maîtrise de l'environnement informatique
- Appétence et/ou expérience professionnelle ou personnelle dans le domaine.
- Test de positionnement (45 min à 1 h) et entretien (20 min)

Nos formations sont accessibles dans un délai minimum de 7 jours en moyenne, sous réserve d'obtention des financements. Il dépend de la programmation et des places disponible.



<https://karuconnect.fr/>

117 rue Frébault 97110 Pointe-à-Pitre

@karuconnect

contact@karuconnect.fr

03

Objectifs opérationnels de la formation

L'ensemble des modules (**2 au total**) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (Bac) de **Secrétaire Assistant**, inscrit au **RNCP36804**, délivré par un jury de professionnels.

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités (AT1 CCP)
- Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines (AT2 CCP)



Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs blocs de compétences.

À partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations (source France Compétences) : Aucune

04

Débouché et suite de parcours

Cette formation prépare une insertion directe en emploi : secrétaire, secrétaire administratif, secrétaire polyvalent, assistant administratif, assistant d'équipe, assistant d'entreprise

Elle peut être prolongée avec :

BAC + 2

Titre Professionnel Assistant Ressources Humaines

FORMATION
KARUCONNECT

BTS/DUT Assistant de direction

BTS/DUT Assistant commercial

05

Durée de la formation, modalités d'organisation et tarif

01

Durée totale de la formation : 710 heures
500 heures en présentiel en centre de formation (17 semaines)
210 heures de stage en entreprise (6 semaines)



02

La formation est organisée en continu,
elle se déroulera dans nos locaux de
Pointe à Pitre.



03

Tarif : entre 8 euros et 15 euros du coût
horaire de la formation en centre.



Contenu de la formation

Période d'intégration : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation. 35h

Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

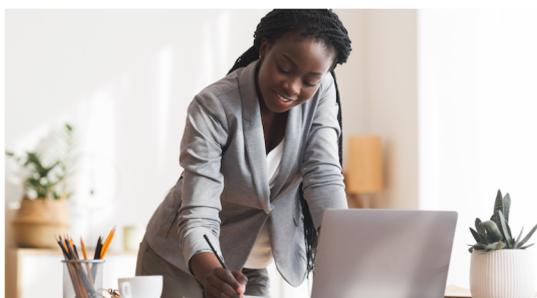
267,5 H

- Produire des documents professionnels courants
- Communiquer des informations par écrit
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
- Planifier et organiser les activités de l'équipe

Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

267,5 H

- Assurer l'administration des achats et des ventes
- Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes
- Elaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale
- Assurer le suivi administratif courant du personnel



AT1 - Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

PRODUIRE DES DOCUMENTS PROFESSIONNELS COURANTS

- Introduction aux principaux types de documents professionnels
- Utilisation des outils informatiques pour la création de documents (Microsoft Office, Google Docs, etc.)
- Rédaction de courriers, e-mails, rapports, et autres documents professionnels
- Mise en forme et présentation de documents
- Techniques de relecture et correction

COMMUNIQUER DES INFORMATIONS PAR ÉCRIT

- Les principes de communication écrite efficace
- Structuration et organisation de l'information dans les documents
- Utilisation de la langue appropriée selon le contexte et le destinataire
- Répondre aux demandes écrites de manière claire et précise
- Gestion des échanges d'informations par e-mail et messagerie instantanée

ASSURER LA TRAÇABILITÉ ET LA CONSERVATION DES INFORMATIONS

- Importance de la traçabilité des informations dans le cadre professionnel
- Utilisation de systèmes de classement et d'archivage efficaces
- Respect des règles de confidentialité et de protection des données
- Gestion des bases de données et des fichiers informatiques
- Rôles et responsabilités en matière de conservation des informations

ACCUEIL ET TRANSMISSION D'INFORMATIONS ORALEMENT

- Techniques d'accueil des visiteurs et gestion des appels téléphoniques
- Écoute active et prise en compte des besoins des interlocuteurs
- Transmission d'informations orales de manière claire et professionnelle
- Gestion des situations de communication difficile ou conflictuelle
- Utilisation d'un langage adapté et professionnel dans toutes les interactions

PLANIFICATION ET ORGANISATION DES ACTIVITÉS DE L'ÉQUIPE

- Notions de gestion du temps et des priorités
- Planification des réunions et des rendez-vous
- Coordination des agendas et des plannings
- Organisation logistique d'événements professionnels
- Collaboration efficace au sein de l'équipe et avec d'autres services

AT2 - Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines**ADMINISTRATION DES ACHATS ET DES VENTES**

- Processus d'achat et de vente dans l'entreprise
- Gestion des fournisseurs et des commandes
- Suivi des livraisons et réception des marchandises
- Facturation et suivi des paiements clients
- Gestion des stocks et des inventaires

SERVICE CLIENT ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Techniques de communication pour répondre aux demandes d'information des clients
- Gestion des réclamations courantes et résolution de problèmes
- Maintien d'une relation client de qualité
- Utilisation des outils de gestion de la relation client (CRM)

ÉLABORATION ET MISE À JOUR DES TABLEAUX DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

- Collecte et analyse des données commerciales
- Utilisation d'outils informatiques pour la création de tableaux de suivi (Excel, Google Sheets, etc.)
- Suivi des indicateurs de performance commerciale (chiffre d'affaires, marges, etc.)
- Élaboration de rapports et présentation des données de manière claire et synthétique

SUIVI ADMINISTRATIF COURANT DU PERSONNEL

- Gestion des dossiers du personnel (contrats, fiches de paie, congés, etc.)
- Suivi des absences et gestion des congés payés
- Communication des informations administratives aux employés
- Respect des obligations légales en matière de droit du travail
- Collaboration avec les services RH pour assurer le suivi administratif du personnel

Période en entreprise (6 semaines)

Session d'examen (1 semaine)

08

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques

Méthode Expositive : 40%,

Méthode Active : manipulation 30%, mises en situation 30%

Techniques pédagogiques

Séances en présentiel en salle de formation

Séances à distance si nécessaire

Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques

Exercices individuels et en sous-groupes

Supports pédagogiques

Paper-Board / Tableau blanc / Vidéoprojecteur

Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur si nécessaire) avec connexion internet

Supports de cours et d'exercices mis en ligne sur Google Classroom.

Plateforme en ligne



L'évaluation formative en cours de formation

Deux évaluations en cours de formation (ECF) sont prévues :

- Une évaluation concernant l'**activité 1** du REAC « **Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités** », prévue en milieu de formation.
- Une évaluation concernant l'**activité 2** du REAC « **Mettre en service des équipements numériques** », et dans laquelle est incluse une partie titre blanc.

08

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux stagiaires. Les plus utilisés sont : QCM - Travaux Pratiques (TP) - Mises en situations

L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : REV & REAC SA)

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre Professionnel Secrétaire Assistant.

L'ensemble des 2 modules permet d'accéder au Titre Professionnel SA.

Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées au vu :

1. De l'épreuve de synthèse : le candidat réalise des travaux relevant du titre professionnel Secrétaire Assistant.
2. Du Dossier Professionnel du candidat
3. Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation
4. D'un entretien final avec le jury

L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien. À l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.

Références de la spécialité - Intitulé du titre professionnel : Secrétaire assistant - Sigle du titre professionnel : SA - Code RNCP : 37681- Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019) - Code(s) NSF : 324t - Saisie, mise en forme et communication des données - Code(s) ROME : M1607 - Formacode : 35035, 35007, 35029 - Date de l'arrêté : 27/10/2017 - Date de parution au JO de l'arrêté : 05/12/2017 - Date d'effet de l'arrêté : 01/03/2018